De clientes e informáticos

Yo lo sé. Yo sé lo que hay que hacer. Pero cada vez que intento vérmelas con un problema técnico, algún maldito imbécil quiere que yo tome una decisión sobre camiones, o teléfonos, o alguna otra condenada cosa.
Robert Heinlein - El hombre que vendió la Luna

Se preguntarán a qué viene esta cita. Pero primero tengo que hablarles de mi mujer. Mi mujer es linguista. Yo soy informático. Esto es lo que aporta complementariedad a nuestro matrimonio, y no, como diría un ex-novio suyo que siempre me ha caído gordo, el hecho de que su signo zodiacal sea de fuego y el mío de agua. La nuestra es una pareja tan basada en la cuadratura del círculo que mi media naranja acudió a un congreso de Lingüística sólo para presenciar una ponencia titulada "¿Pueden los linguistas y los informáticos entenderse?". El ponente no se presentó. Posiblemente tuvo que acudir a una reunión urgente con el abogado de su señora.

El otro día, ella volvió muy excitada de una entrevista de trabajo. Iba a participar como autoridad linguística en la elaboración de un CD-ROM, y el lunes siguiente tendría lugar la reunión inicial entre todos los miembros del proyecto. Yo me apresuré a decir:

—Ten mucho cuidado con los informáticos.
—¿Por qué?
—Te mirarán con suficiencia, te bombardearán con palabras técnicas para tomar posiciones, y a cualquier cosa mínimamente creativa que les sugieras, te responderán abriendo mucho los ojos, como si hubieras dicho una barbaridad, y dirán muy serios, meneando lateralmente la cabeza: "No, eso no se puede hacer".
—Pues son una compañía americana bastante potente, con mucha experiencia en estas cosas.
—Pues más a mi favor.

La entrevista tuvo lugar, y mi cotitular de Libro de Familia volvió dándome la razón. La verdad es que yo había sido cautelarmente pesimista. Sólo quería que estuviera preparada por si se encontraba con informáticos de la variedad recalcitrante. Pero así fue. Palabra por palabra. No le dijeron: "Mm, tendremos que pensarlo", ni "Para estas cosas tendríamos que reelaborar el presupuesto". Dijeron exactamente lo que preví: "No, eso no se puede hacer". Y yo sabía que las propuestas eran razonables. Menos mal que ella tenía el antídoto preparado. Les dijo: "Bueno, en la próxima reunión traedme fotocopias del manual de la herramienta de desarrollo, para que yo me vaya haciendo una idea de lo que se puede hacer y lo que no".

Sus posiciones se flexibilizaron de inmediato.

Hay que decir en defensa de los desarrolladores —y por tanto, en la mía propia— que esta actitud de esconderse en el caparazón es fruto del roce con clientes que han convertido un proyecto que se tenía por sencillo en un infierno. Y lo han hecho a base de pretensiones fantasiosas, especificaciones difusas y, sobre todo, volantazos a última hora en mitad del proyecto. Todos los que hemos trabajado de esta manera sabemos la cantidad de código que ha habido que tirar a la papelera por culpa de alegres cambios de concepto. Y en la mayoría de los casos, todo esto ocurre porque el cliente no sabe tratarnos, y nosotros no sabemos tratar con el cliente. En un esfuerzo de buena voluntad, y antes de que el cliente y nosotros nos echemos las manos al cuello, allá van un par de indicaciones que quizá sirvan para mejorar nuestra comprensión mutua:

Lo que piensa el informático del cliente: Este tipo (o tipa) no tiene ni idea de informática, y se le nota. No sabe expresar sus necesidades en términos no ambiguos. No tiene ni idea de lo que el ordenador puede hacer y lo que no. Alguien le ha dicho que "en informática todo es posible" y no tiene sentido alguno de la medida de lo que cuesta hacer las cosas de una forma u otra. Tendré que ir haciéndolo como Dios me dé a entender, y cuando lo tenga casi todo terminado, me dirá que le haga "pequeños cambios" que me obligarán a reescribirlo todo.

Lo que piensa el cliente del informático: Esta tipa (o tipo) no tiene ni idea de camiones (o de teléfonos, o de alguna otra condenada cosa), y se le nota. Sólo sabe pensar en sus incomprensibles términos de megabytes, entornos, herramientas y análisis. Yo le explico lo que quiero, y no quiere entenderme. Yo no quiero una base de datos, ni dos, ni tres. No quiero usar un intérprete ni un compilador. No quiero ordenar por el método de la burbuja ni por Quicksort. ¡Quiero que resuelva mi problema! Y cada vez que intento explicarlo, me responde con tecnovaguedades.

Lo que puede ofrecer el informático al cliente: Mira, lo más importante en una realización informática es que tú y yo tengamos muy claro, y tan bien especificado como sea posible, qué es lo que queremos hacer. No te preocupes si ahora mismo no sabes decirme muy bien qué quieres: es normal. Ahora mismo nos sentamos tú y yo en esta mesa y yo te ayudo a definirlo, y de paso intento adquirir algo de tu conocimiento sobre camiones (o sobre teléfonos, o sobre alguna otra condenada cosa). Y lo hacemos con mucho papel, muchos lápices y unos bocadillos. Nada de ordenadores. No pulsaremos ni una sola tecla hasta que hayamos superado esta etapa. Cada uno de los días que pasemos haciendo esto, nos estaremos ahorrando una semana de trabajo más tarde. Cuando estemos satisfechos, empezaremos la segunda —y más fácil— parte del trabajo. Entretanto, cada vez que yo suelte un tecnicismo de los míos, tú me das un tirón de orejas. Y cada vez que tú me hagas lo mismo, yo te pellizco la nariz.

¿Comprenden ahora el porqué de la cita inicial? Pues hale, a entenderse. ¡Primer round... Doonng..!